



4222000

Bogotá D.C.,

Señor(a)
ANÓNIMO(A)
Ciudad

BOGOTÁ



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ -
SECRETARÍA GENERAL

No Radicado: **2-2023-26502**

Fecha: 27/09/2023 09:38:46

Destino: ANONIMO

Anexos: N/A

Copias: N/A

www.secretariageneral.gov.co

Asunto: Respuesta petición No. **3679812023** de Bogotá te Escucha.

Respetado (a) Ciudadano(a) Anónimo(a):

De acuerdo con la solicitud de la referencia, lo preceptuado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia de 1991 y los artículos 13 y s.s. de la Ley 1437 de 2011, sustituidos por la Ley 1755 de 2015, en lo relativo al ejercicio del Derecho de Petición como norma fundamental, comedidamente me sirvo a dar respuesta a los requerimientos dentro de la debida oportunidad, teniendo en cuenta:

I. OBJETO DE LA PETICIÓN

A través de la misiva allegada por un ciudadano(a) anónimo (a), quien requiere del SUPERCADÉ 20 DE JULIO lo siguiente: (...) *"La Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, se permite dar respuesta a la petición radicada a través del Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha, mediante la cual manifiesta: "De acuerdo a trazabilidad de hechos ocurridos en el Supercadé 20 DE JULIO, y teniendo en cuenta sismo presentado el pasado 17 de agosto del año en curso, los funcionarios de la alcaldía quienes ese día portaban chaqueta azul, no llevaron a cabo el protocolo, procedimiento, plan de acción y/o plan de emergencia, frente a una condición de riesgo en la ciudad, como supuestamente cada año se realiza el Simulacro Distrital de Evacuación en cabeza de la alcaldía mayor de Bogotá, de acuerdo a El Acuerdo Distrital 341 de 2008 establece que: "la Administración Distrital realizará en Bogotá un simulacro de actuación en caso de un evento de calamidad pública de gran magnitud con la participación de todos los habitantes de la ciudad". (SIC)*

Cra 8 No. 10 - 66
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



II. CONSIDERACIONES

Primero. - La respuesta a esta solicitud tiene sustento en lo descrito en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, los artículos 13 y s.s. de la Ley 1437 de 2011, sustituidos por la Ley 1755 de 2015, por medio de los cuales se reglamenta lo relativo al ejercicio y efectividad del derecho fundamental de petición.

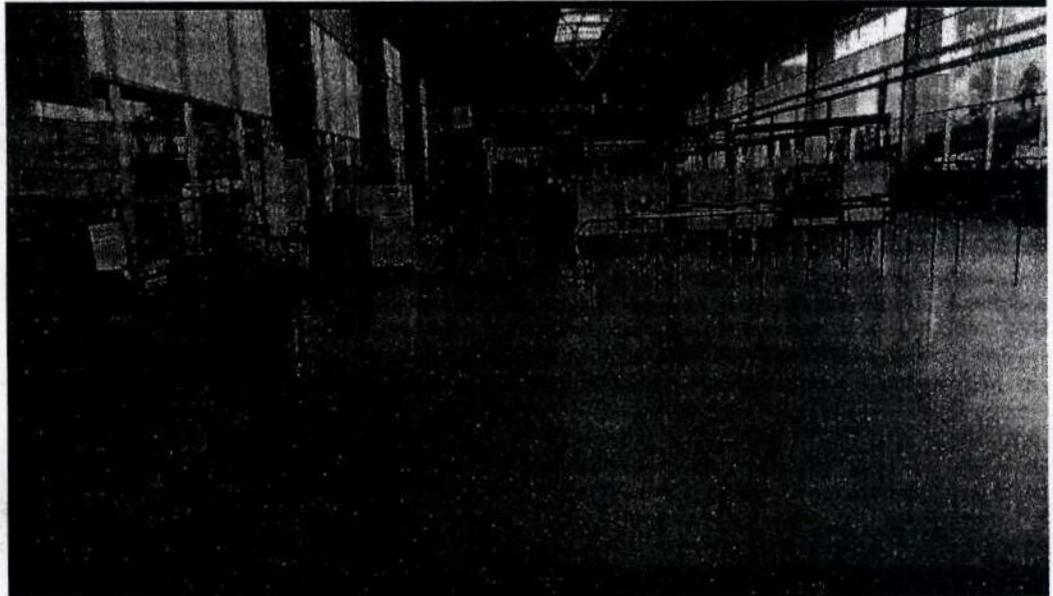
En atención a su requerimiento, al respecto nos permitimos informar que para la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía es muy importante conocer de primera mano la percepción que tiene la ciudadanía de nuestros servicios.

En lo referente al sismo del 17 de agosto de 2023, nos permitimos informar que la Secretaría General cuenta con un protocolo de evacuación establecido plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias – SUPERCADE 20 DE JULIO

Así las cosas, se aplicaron los procedimientos:

- Se habilitaron las puertas de emergencia y puntos de evacuación del SuperCADE (puertas de emergencia y puertas de entrada y salida) para agilizar el proceso de evacuación.
- Se habilitó la alarma de evacuación, con el fin de dar celeridad en el momento sin generar pánico entre los ciudadanos y funcionarios que se encontraban en el SUPERCADE 20 DE JULIO
- Cada uno de los servidores y brigadistas de la Secretaría General se ubicó en cada uno de los puntos estratégicos, ubicando a los ciudadanos y funcionarios a las afueras del SuperCADE 20 de Julio (Punto de Encuentro), una vez pasado el segundo evento sísmico y realizada la revisión de las condiciones estructurales del punto de atención por parte de los brigadistas, se procedió al ingreso primero de los servidores y posterior de la ciudadanía de manera organizada para reiniciar la prestación de los servicios.

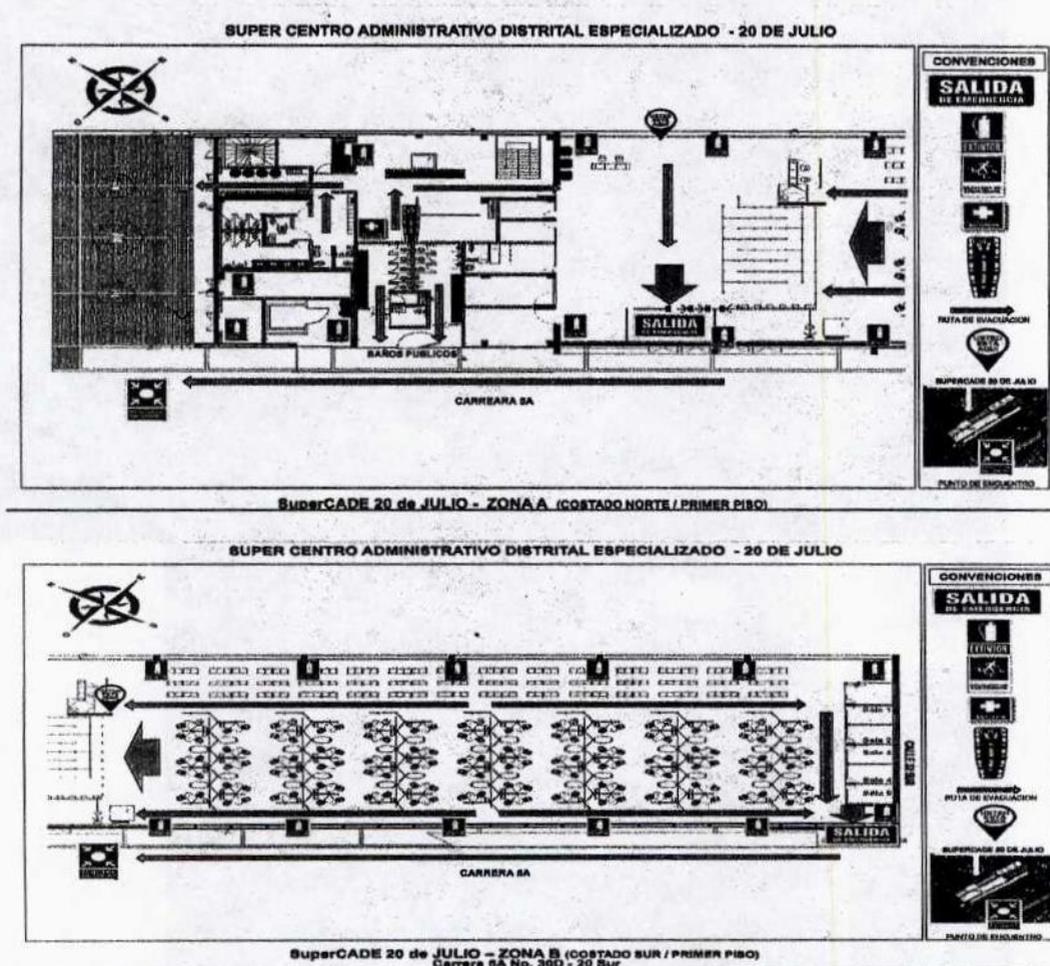
- Es de anotar que en este evento no se presentaron heridos ni afectaciones físicas en la ciudadanía ni en los servidores, el plan de evacuación se desarrolló en calma y sin inconvenientes.



- Desde el año 2017 la SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C-SUPERCADE 20 DE JULIO ha venido

participando en los diferentes Simulacros Distrital para lo cual se ha capacitado a cada uno de los funcionarios de las entidades que prestan sus servicios en las instalaciones, contando con la experticia sobre el actuar en las situaciones de esta magnitud.

A continuación, adjuntamos los planos de evacuación de este punto de atención.



Así mismo informamos que, se está realizando una retroalimentación a los funcionarios de la Secretaria General y las diferentes entidades que prestan sus servicios en el SuperCADE, sobre el **PLAN DE PREVENCIÓN, PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS - SUPERCADÉ 20 DE JULIO** y el cumplimiento de la política pública de Servicio al Ciudadano, prevista en el decreto 197 de 2014, que se fundamenta en los principios que son los más



destacados para nuestra labor hacia la ciudadanía que es nuestra razón de ser; respecto a la cual debemos brindarle un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario y de la mayor calidad a través de los canales de atención presencial, telefónico y virtual, así mismo que nuestros servidores brinden a la ciudadanía un servicio que satisfaga sus necesidades y enaltezca sus derechos.

Continuaremos trabajando, capacitando a nuestro personal y realizando seguimientos continuos a las labores diarias; para evitar que se pueda llegar a presentar una situación similar a la reportada por Usted.

Le recordamos que la Red CADE cuenta con la Línea 195, la cual tiene disponibilidad de domingo a domingo las 24 horas del día, donde puede obtener información sobre trámites, servicios y/o campañas y también podrá realizar sus consultas a través de:

- **Chatico-Bogotá** ingresando a través del siguiente enlace <https://bogota.gov.co/tag/portal-bogota> a mano derecha encontrará un ícono "CHATEA" para la interacción con un agente. Horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m., y sábados de 7:00 a.m. a 12:00. p.m.
- **SuperCADE Virtual** descargando la aplicación móvil Gobierno Abierto Bogotá, accediendo igualmente a servicios 100% virtuales.

Agradezco su amable atención.

Atentamente,

DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE
Director del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Proyectó: Carol Mayerly Valenzuela Navarro - Profesional Universitario DSDSC
Revisó: Sindy Cuervo Gómez

Cra 8 No. 10 - 85
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195

